Indice

	Introduzione	II
	di <i>Anna Maria Zaccaria e Stefano Consiglio</i>	
I.	Governance dei servizi e <i>citizen satisfaction</i>: per una gestione sostenibile dei rifiuti urbani	19
	di <i>Fabio Corbisiero e Riccardo Staffa</i>	
	Premessa	19
1.1.	La gestione e il trattamento dei rifiuti urbani in Europa: verso la società del riciclo	22
1.2.	L'evoluzione dei servizi pubblici in Italia	33
1.3.	La valenza strategica dell'orientamento alla qualità	40
2.	Dalla <i>customer satisfaction</i> alla <i>citizen satisfaction</i>	47
	di <i>Alfonso Piscitelli</i>	
	Premessa	47
2.1.	La qualità nei servizi	48
2.2.	La <i>customer satisfaction</i>	54
	2.2.1. Il Modello della disconferma / 2.2.2. Il modello della performance / 2.2.3. Il modello delle aspettative razionali / 2.2.4. Il modello delle aspettative artefatte	
2.3.	La <i>citizen satisfaction</i>	64
2.4.	La misurazione della qualità: problemi e metodi	72
	2.4.1. Il metodo SERVQUAL / 2.4.2. Il SERVQUAL revisionato / 2.4.3. Il metodo SERVPERF	

3.	Il caso della differenziata porta a porta a Napoli: risultati della ricerca	83
	<i>di Anna Maria Zaccaria, Giancarlo Ragozini e Alfonso Piscitelli</i>	
	Premessa	83
3.1.	Il servizio di raccolta porta a porta	84
3.2.	Il piano dell'indagine	87
3.3.	Le caratteristiche degli intervistati	89
3.4.	La gestione domestica della differenziata	93
3.5.	I fattori che incidono sulla soddisfazione dei cittadini	99
3.6.	La valutazione della soddisfazione del servizio	102
3.7.	La misurazione del grado di fiducia dei cittadini	110
4.	<i>Citizen satisfaction</i>, fiducia e partecipazione	115
	<i>di Mariavittoria Cicellin e Vittorio Martone</i>	
	Premessa	115
4.1.	Il concetto di fiducia	116
4.2.	La fiducia come concetto multidimensionale	119
4.3.	Costruzione, distruzione e ricostruzione della fiducia	125
4.4.	Questioni di (s)fiducia? Capitale sociale, cultura civica e governi locali	131
4.5.	Lo "Stato partecipativo". <i>Public governance</i> , partecipazione dei cittadini e circuiti di fiducia	134
4.6.	La soddisfazione dei cittadini come incubatore di fiducia	138
	Conclusioni. Il cambiamento possibile	143
	<i>di Stefano Consiglio e Anna Maria Zaccaria</i>	
	Premessa	143
	La raccolta differenziata porta a porta come metafora del cambiamento possibile	145
	Le implicazioni gestionali dell'indagine di <i>citizen satisfaction</i>	147
	Il legame tra sfiducia, <i>citizen satisfaction</i> e partecipazione	149
	Postfazione	153
	<i>di Rosario Aiello</i>	

Appendice. Le zone urbane del porta a porta	157
<i>di Antonella Avolio, Fabrizio Canfora, Daniela D'Ambrosio, Pierluigi Pisani</i>	
Premessa	157
A.1. Il Profilo storico-urbano	160
Zona 1. Bagnoli / Zona 2. Chiaiano / Zona 3. Colli Aminei / Zona 4. Ponticelli / Zona 5. Rione Alto / Zona 6. San Giovanni a Teduccio	
A.2. La struttura sociodemografica	173
Bibliografia	181
Gli autori	199